PRIMTEMPS 2010 LE MAGAZINE INTERNE D'OPEN





L'informatique dans les nuages

www

OPEN

http://COMPUTER





Votre entreprise évolue, votre magazine aussi !

Ce début d'année 2010 a été riche en événements : nous sommes à présent regroupés sous la même bannière, OPEN, avec une toute nouvelle identité visuelle. Il était donc naturel que votre magazine évolue vers une formule nouvelle présentant un format plus interactif et dynamique bénéficiant de toute la valeur acquise depuis la création de ce support d'échange. Disponible à présent uniquement en version électronique, les rubriques ont été adaptées dans leur forme tout en respectant la pertinence du contenu.

« Du clic à la parole »

S'il s'agit là de la vie « ordinaire » d'un tel support, cette métamorphose n'est pas la seule nouveauté de ce numéro : elle a en effet été accompagnée de la naissance du blog « Du clic à la parole » dont la mise en ligne est intervenue simultanément à la sortie de ce numéro. Véritable prolongement interactif du magazine, son ambition est de favoriser les échanges d'expertises, d'expériences ou plus simplement de points de vue sur des sujets sélectionnés préalablement dans l'« OPEN MAG ». Nous espérons vivement vous y retrouver nombreux, car de votre implication dépendra son succès.

Le buzz Cloud computing

Au sommaire de ce numéro, un dossier sur le Cloud computing, véritable « phénomène informatique », dont nous avons tenté de cerner les contours afin de mieux mesurer sa portée actuelle et à venir dans notre métier et pour notre entreprise. Vous retrouverez enfin des focus sur notre activité, la Direction des Offres et de la Qualité dans l'Ingénierie Applicative, les missions portées par les Key Account Managers (KAM) et les actualités « Ressources Humaines ».

Bonne lecture et rendez-vous…
sur notre blog !

NATHALIE MREJEN
DIRECTRICE DE LA COMMUNICATION

> « Véritable prolongement interactif du magazine, l'ambition du blog est de favoriser les échanges d'expertises, d'expériences ou plus simplement de points de vue. »

Le comité de rédaction du prochain « OPEN MAG » aura le plaisir d'accueillir en son sein Frédéric Dumont, Responsable Commercial BU Nord. Frédéric viendra enrichir notre comité par sa vision région et également par sa fonction de commercial. **Bienvenue à lui.**

N° 1 – Printemps 2010. OPEN MAG – 97, boulevard Pereire, 75017 Paris. Dépôt légal en cours. Directrice de la publication et rédactrice en chef : Nathalie Mréjen. Responsable d'édition : Nicolas Hazout. Comité de rédaction : Robert Agustin, Laurent Benazera, Dalila Chahir, Frédéric Trébuchet. Création et réalisation : SEQUOIA Tél. : 01 53 23 35 35. Coordination : Juliette Lazéras. Photos : Shutterstock, DR.



Résultats annuels

290
M€

Un chiffre d'affaires en croissance de 32 % par rapport à 2008. À périmètre comparable, la décroissance de l'activité est de 10,1 %, due essentiellement à la crise économique, la transformation du business model et la fusion des activités.

5,4
M€

C'est le résultat opérationnel courant 2009 contre 10,1 en 2008. Il a été réalisé pour l'essentiel au second semestre (3,8 millions d'euros).

Un marché 2010 en hausse...

entre **0** et **2** %

Syntec informatique confirme la reprise progressive de l'activité pour les Logiciels & Services, portant surtout sur le 2nd semestre, avec un taux de croissance du secteur sur l'année compris entre 0 et 2 %.



LANCEMENT DU blog DE L'« OPEN MAG »

OPEN lance aujourd'hui un nouvel outil interactif : le blog « Du clic à la parole ». Conçu comme un véritable prolongement de votre magazine, il a comme ambition de favoriser les échanges entre les collaborateurs OPEN et d'offrir sur des articles identifiés de nouveaux éclairages. Nous comptons sur votre participation afin de faire bénéficier chacun de votre expérience, de vos connaissances ou de votre point de vue sur des sujets touchant aux métiers d'OPEN, au marché ou encore aux ressources humaines.

Vous pouvez dès à présent y accéder via OPENSPACE avec votre identifiant et votre mot de passe, ou tout simplement en cliquant sur l'icône associée aux articles concernés.

Nous espérons vous y retrouver nombreux.

JUSTE UN CLIC !

Voici l'icône qui vous permettra, à partir du mag, d'aller sur le blog. N'hésitez pas : cliquez sur le blog, déposez vos commentaires ou envoyez vos questions, on vous répondra !



UNE RUBRIQUE, UN LIEN…

open 2.0

La rubrique « Open 2.0 » relayera dans le mag les meilleurs moments de la vie du blog, et tout cela grâce à vous.

En savoir plus sur le blog en page 7.


Du clic à la parole
le mag joue les prolongations

« Du clic à la parole » – Page d'accueil du blog d'« OPEN MAG ».



Logo Tree-Nation.

OPEN VIP

Very Important Planter

Fidèle à son engagement d'enrichir sa politique RSE, OPEN conclut un partenariat avec Tree-Nation.

En association avec Tree-Nation, OPEN s'engage plus encore dans le développement durable en contribuant à la reforestation de la planète. OPEN adhère activement au projet de Tree-Nation dont la vocation est de planter des arbres pour la planète. Ces arbres seront plantés au Niger, un des pays les plus durement touchés par la désertification et par les changements climatiques, et les personnes recevront en cadeau un arbre virtuel qu'ils pourront voir grandir grâce à sa position GPS.

37

Pour les premières prestations gagnées, nous plantons 37 arbres au nom de chaque interlocuteur SFR.

Une réelle valeur ajoutée

Fort de l'enthousiasme exprimé par notre client SFR lors du dernier référencement, OPEN, attachée à sa valeur Éthique & Responsabilité, généralise aujourd'hui cette initiative en la proposant à l'ensemble de ses clients afin de faire de cet engagement écologique une réelle valeur ajoutée différenciatrice. Afin de soutenir le combat de Tree-Nation, OPEN offre et plante un arbre à chaque nouvelle prestation intellectuelle, gagnée chez l'ensemble de ses clients désireux d'accompagner ce projet écologique. Ce concept peut être présenté aux clients par les équipes commerciales et à chaque nouvelle prestation nous envoyons au client son arbre personnalisé via une «ecard». Un dossier de présentation est disponible.

OPEN, membre de l'Electronic Business Group

OPEN devient adhérent de l'Electronic Business Group (EBG), association qui réunit 500 sociétés actives dans les secteurs de l'industrie, de la distribution, des services, des médias et de la finance, dont de nombreux clients actuels d'OPEN. L'Electronic Business Group est une communauté professionnelle dont les membres ont pour point commun la volonté d'agir dans le sens de l'innovation, du mouvement et des nouvelles technologies. Il constitue le premier club d'affaires dans le domaine d'Internet, de l'innovation et des nouveaux médias. Cette adhésion rentre dans le cadre du développement de notre offre Multimédia et Mobile. Le programme de l'EBG et des thèmes traités dans les commissions mensuelles est consultable sur www.ebg.net.

CHAT AU SOMMET

“Y étiez-vous ?”

Frédéric Sebag et Guy Mamou-Mani se sont livrés au jeu des questions-réponses avec les collaborateurs d'OPEN. Pendant une heure, ils ont répondu en direct aux interrogations liées aux évolutions du marché (ses moteurs de croissance et son orientation), à la transformation de l'entreprise (ses métiers, son organisation et le back-office), au projet ressources humaines (formation, mobilité…) et aux perspectives de l'entreprise (stratégie 2012 et logique d'avenir). Ce Chat était accessible via l'intranet d'OPEN. Les collaborateurs ont pu se connecter de leur lieu de travail ou leur domicile.

Renforcer le dialogue

L'organisation de ce Chat vidéo visait à renforcer le dialogue et la trans-

PLAN DE DÉPLACEMENT ENTREPRISE

Rennes, nous voilà !

OPEN, dans le cadre du déploiement du volet Éthique & Responsabilité de son portrait de marque, souhaite aller au-delà de ses obligations légales et répondre favorablement aux préoccupations des collaborateurs sur la dimension environnementale. Après Grenoble et Lyon, un diagnostic précis (géolocalisation, questionnaire d'enquête...), réalisé en 2009 en collaboration avec Rennes Métropole, a permis de fixer des objectifs et un plan d'action adapté au potentiel de notre site et collaborateurs rennais. Ce plan d'action, inspiré du PDE lyonnais et finalisé en concertation avec un groupe de travail représentatif, se décline en deux types d'actions :

- Des actions collectives à destination de l'ensemble des collaborateurs rennais : mise à disposition de vélos électriques, aménagement de parking vélos, adhésion à Covoiturage + et des actions de sensibilisation et de promotion du PDE.
- Des actions d'incitation ciblées par modalité de transport (vélo, transport en commun, covoiturage) : bons d'achat, aide à l'acquisition de vélos électriques...

Objectifs à 3 ans :

- Réduire l'utilisation de la voiture de 72 % à 55 %.
- Augmenter l'utilisation du vélo de 10 à 15 %.
- Augmenter l'utilisation des transports en commun de 8 à 15 %.
- Augmenter l'utilisation du covoiturage de 8 à 13 %.

Notre ambition est d'obtenir la labellisation « déplacement durable » décernée par Rennes Métropole et, par conséquent, de bénéficier pour les collaborateurs d'une tarification aidée complémentaire de 10 % sur les abonnements transport en commun par le conseil général.
Prochaine étape de notre tour de France : Nantes. Un diagnostic similaire est d'ores et déjà prévu.

Robert Agustin
Responsable Relations Sociales

Groupe de travail du PDE Rennes

Hélène Trehour
Laurence Gorneau
Hélène Ducreux
Pascal Fresnay
Grégoire Richard
Robert Agustin
Mickaël Renault

Frédéric Sebag et Guy Mamou-Mani, coprésidents d'OPEN, ont répondu aux questions des collaborateurs lors d'un Chat vidéo.

parence au sein de l'entreprise et l'opération a été un véritable succès : 545 connexions ont été comptabilisées avec 121 participants recensés lors du pic de fréquentation.
40 questions ont pu être traitées par les coprésidents. Vous pouvez retrouver en ligne sur OPENSPACE l'intégralité de la vidéo ainsi que le script de l'échange. 36 réponses supplémentaires ont été apportées aux questions qui n'ont pu être abordées. Suite aux retours positifs de nombreux collaborateurs, cette communication a vocation à être renouvelée.

Environnement
Laissons moins d'empreinte !

OPEN s'associe à son client BPCE en menant la réalisation de son Bilan Carbone® dans le but de réduire son impact sur l'environnement. OPEN lance donc avec le support de l'Ademe un audit de diagnostic visant à déterminer son empreinte Carbone. Le Bilan Carbone® est une comptabilisation des émissions de gaz à effet de serre qui s'applique à une activité productive ou une entité géographique. C'est une estimation visant à donner des ordres de grandeur offrant des clés aux décideurs pour agir sur le phénomène global « effet de serre » là où ils le peuvent. Grâce à ce partenariat, OPEN marque à nouveau son engagement dans le développement durable et aide ses clients à adopter des démarches responsables.

OPEN
sonne la cloche

Frédéric Sebag et Guy Mamou-Mani, coprésidents d'OPEN, ont déclaré ouvertes les Bourses européennes le 11 mars 2010 à 9 heures lors de la Bell Ceremony quotidienne en sonnant la cloche de NYSE Euronext, rue Cambon. L'occasion de présenter la nouvelle identité d'OPEN aux marchés financiers. L'événement s'est déroulé en présence de Dominique Cerruti, directeur général adjoint NYSE Euronext.

Pour visualiser la vidéo, cliquez ici :
http://www.open-groupe.com/actualite-bell-ceremony-_10.html

Beau résultat au Spi Ouest 2010



Cette année, c'est du 1er au 5 avril 2010 que s'est tenu le Spi Ouest-France-Bouygues Telecom, la plus grande épreuve de voiliers habitables en Europe, mêlant amateurs avertis et professionnels qui se mesuraient sur le plan d'eau de la baie de Quiberon. Pour la quatrième année consécutive, le *Sun Fast 32* de Christophe Caradec (collaborateur OPEN Rennes) a porté les couleurs d'OPEN. Le bateau était inscrit dans la catégorie IRC 5. L'épreuve comportait huit courses et l'équipage a fini à la 13e place (sur un total de 40 concurrents).
Le site de la course www.spi-ouestfrance.com permet de retrouver le classement de chaque course ainsi que le classement général. Vous pouvez aussi retrouver des informations et des photos sur

le site du bateau
www.timatelo.com.

Du nouveau sur la Toile

Suite à la fusion de ses entités et au changement de nom et d'identité visuelle de l'entreprise, OPEN s'est doté d'un nouveau site Web (www.open-groupe.com) et d'un nouvel intranet (openspace.open-groupe.com). Harmonisés, mis à la charte de l'entreprise et régulièrement actualisés, ils fournissent une information complète et offrent de nouvelles fonctionnalités aux utilisateurs qu'ils soient internes ou externes.



MÉCÉNAT DE COMPÉTENCES

Rendre la vue sur Internet

Suite au succès du partenariat engagé avec l'association Dyspraxique mais Fantastique, OPEN marque à nouveau son engagement dans la RSE via son programme WECENA en soutenant BrailleNet. Cette association favorise l'intégration des personnes aveugles (70 000 personnes) ou malvoyantes (1,5 million) en leur rendant possible l'accès à Internet. BrailleNet gère une bibliothèque numérique. La prestation demandée consiste à la numérisation d'ouvrages papier, à la correction des livres numériques obtenus après reconnaissance optique de caractères et à la remise en forme et structuration logique des fichiers numériques. Ces restructurations sont indispensables pour que ces livres soient compatibles avec des machines Braille et lisibles par synthèse vocale.
La bibliothèque virtuelle baptisée « Hélène » offre plus de 5 400 ouvrages numériques accessibles aux personnes déficientes visuelles. Le fonds est constitué à partir des catalogues d'éditeurs et tend à couvrir un large éventail de la production actuelle : classiques, ouvrages de fiction, documentaires, biographies, essais, livres pour la jeunesse… La recherche se fait par auteur, titre, éditeur, par genre et sujet.



www.braillenet.org / association

BIENVENUE À

Sandrine Cortes, notre nouvelle DRH



Nous sommes ravis d'accueillir Sandrine CORTES au poste de Directeur des Ressources Humaines OPEN. Sandrine a réalisé ses expériences au sein d'entreprises de notre secteur, comme Asystel, Metrologie et dernièrement le groupe Neurones. Après avoir démarré sa carrière dans des fonctions commerciales, Sandrine a évolué vers le poste de DRH groupe qu'elle a occupé pendant plus de 10 ans chez Neurones.
En parallèle, Sandrine a mené des missions en tant que Directeur général de filiales de Neurones dans le cadre de fusions de sociétés. Sandrine intègre le Comité Exécutif d'OPEN et reporte directement à Frédéric Sebag. Ses actions porteront en priorité sur le déploiement du SRH, des programmes associés à la gestion de la diversité au sein de l'entreprise et des relations sociales, afin de faire des ressources humaines OPEN un véritable atout et un élément différenciant majeur pour le développement du Groupe.
Nous lui souhaitons un vif succès dans l'exercice de sa fonction .



Favoriser les échanges d'expériences entre collaborateurs, les métiers et les business units, apporter de nouveaux éclairages, informer sur les projets, faire circuler l'information... tels sont les objectifs du blog « Du clic à la parole », en ligne sur OPEN SPACE.

« Du clic à la parole »
le mag joue les prolongations



« Du clic à la parole »
Page d'accueil du blog d'« OPEN MAG ».

Parmi les nombreux enseignements tirés de l'enquête de lectorat effectuée l'année dernière, les collaborateurs d'OPEN ont manifesté leur volonté de multiplier les échanges directs entre eux. Un blog baptisé « Du clic à la parole » a été créé pour répondre au mieux à cette demande.



Disponible sur OPENSPACE, sans pour autant s'y substituer, il se présentera sous la forme d'un prolongement du magazine. En effet, certains articles, signalés par le sigle suivant,



seront ouverts à discussion sous un angle précis avec, le cas échéant, un complément d'information. L'intranaute pourra ainsi participer à toute discussion liée au marché, aux offres, aux innovations technologiques, aux clients ou encore aux ressources humaines. Il sera invité à choisir un pseudo pour chaque nouvelle contribution et pourra réagir aux news mises en ligne ou rebondir sur un commentaire d'un autre participant.

Une charte d'usage et éditoriale respectant la liberté de chacun « balisera » le champ des réponses.

Un système de modération a priori sera mis en place : la publication définitive des commentaires n'interviendra que quelques instants après leur envoi suite à la validation de l'équipe chargée de la modération. Seuls les commentaires ne répondant pas aux règles élémentaires de bonne conduite ne seront pas publiés. Par ailleurs, l'anonymat des participants sera scrupuleusement respecté. D'autres fonctionnalités seront également accessibles à partir de cet espace : l'agenda des événements marquants, la recherche de sujets par thèmes ou mots-clés et les dernières vidéos disponibles. Cette semaine, les articles mis en ligne sont les suivants :
- Bienvenue dans le blog « Du clic à la parole »
- Le rebond des SI en 2010 : leurre ou réalité
- Le Cloud dans les clous
- Coup de boost pour la formation
- Sites Internet : du sur-mesure chez OPEN
- OPEN, une certaine idée de la Responsabilité Sociale

Vous trouverez également la vidéo du chat lors duquel Frédéric Sebag et Guy Mamou-Mani ont répondu aux questions des collaborateurs.



Nous espérons de tout cœur que vous participerez activement à ce blog afin d'en faire un véritable outil d'échange.



Les 400 millions d'abonnements mobiles haut débit génèrent plus de trafic données que de trafic voix sur un total de 4,6 milliards d'abonnements mobiles dans le monde. Le Gartner a identifié 10 technologies mobiles qui vont évoluer d'ici 2011, avoir un impact sur les stratégies mobiles des entreprises et toucher un nombre important d'utilisateurs.





1 BLUETOOTH 3 ET 4

Deux versions de Bluetooth vont émerger en 2011 : Bluetooth 3 fera évoluer 802.11 vers des transmissions plus rapides alors que Bluetooth 4 (Bluetooth LE pour Low Energy) mettra l'accent sur une faible consommation en énergie.



2 LE WEB MOBILE

En 2011, 85 % des terminaux incluront une sorte de navigateur. Dans les marchés matures, environ 60 % des terminaux commercialisés seront des smartphones possédant des capacités de navigations sophistiquées et une capacité à visualiser correctement les sites Web conventionnels.



3 WIDGETS POUR MOBILE

Les widgets sont de petites applications Web faisant appel aux technologies telles Javascript ou html. De nombreux terminaux mobiles supportent les widgets sur leur écran.

4 DES OUTILS DE DÉVELOPPEMENT INDÉPENDANTS DES PLATES-FORMES

Les plates-formes mobiles deviendront plus hétérogènes d'ici à 2012 ; ainsi, des outils de développement permettant de s'affranchir d'une telle hétérogénéité seront évidemment très attractifs.

5 LES BOUTIQUES D'APPLICATIONS

Les boutiques d'applications seront le principal (dans certains cas le seul) canal de distribution des applications pour smartphones et autres terminaux mobiles. Ces boutiques offriront également des fonctions de support pour les entreprises telles que le traitement des paiements.



6 GÉOLOCALISATION

À la fin de 2011, plus de 75 % des terminaux mobiles incluront une fonction de géolocalisation. GPS sera le principal moyen, voire le seul, d'établir la localisation du terminal.



7 HAUT DÉBIT

Entre 2010 et 2011, la disponibilité de réseau mobile à haut débit continuera à s'étendre. Des améliorations continues dans les débits des réseaux mobiles élargiront l'offre des applications disponibles, qui ne seront plus limitées aux réseaux fixes et transformeront les réseaux mobiles en réseaux de sauvegarde.



OLOGIES ES CLÉS

Source : LeMondeInformatique.fr

8 ÉCRANS TACTILES

Les écrans tactiles vont émerger comme l'interface dominante des écrans de terminaux dotés de larges écrans et concerneront 60 % des mobiles commercialisés en Europe et en Amérique du Nord en 2011.

9 M2M

Quoique le marché M2M soit encore largement fragmenté, il connaît une croissance de 30 % par an. Des modules M2M économiques vont autoriser le développement de nouveaux terminaux et business models. Les applications phares incluront le smart grid, le relevé de compteurs, la sécurité et la surveillance, les systèmes embarqués notamment dans les véhicules, les terminaux point de vente, la supervision à distance…

10 LA SÉCURITÉ

Cela n'est pas vraiment une seule technologie, mais plutôt une collection de technologies, d'applications sécurisant l'utilisation des applications, mais de manière indépendante des terminaux et des plates-formes et ne nécessitant pas l'installation de logiciels sur lesdits terminaux.

REVUE DES MÉDIAS



Lutte contre les attaques informatiques

Le SGDSN (Secrétariat général de défense et de sécurité nationale) vient de confier à deux sociétés informatiques, dont OPEN, son projet de prévention des attaques informatiques. OPEN et CS sont chargés d'apporter la «fourniture de conseils et d'études pour la mise en œuvre d'un centre de détection des attaques informatiques». C'est l'Agence nationale pour la sécurité des systèmes d'information (Anssi) qui doit mettre en place ledit centre. OPEN Direction Conseil a remporté le premier lot du marché et devra produire une «étude de l'architecture générale d'un centre de détection et de l'état de l'art des solutions existantes concernant les sondes de détection d'intrusion».

LeMondeInformatique
Toute l'info et les tendances du monde IT

Les entreprises de Rhône-Alpes s'unissent autour du logiciel libre

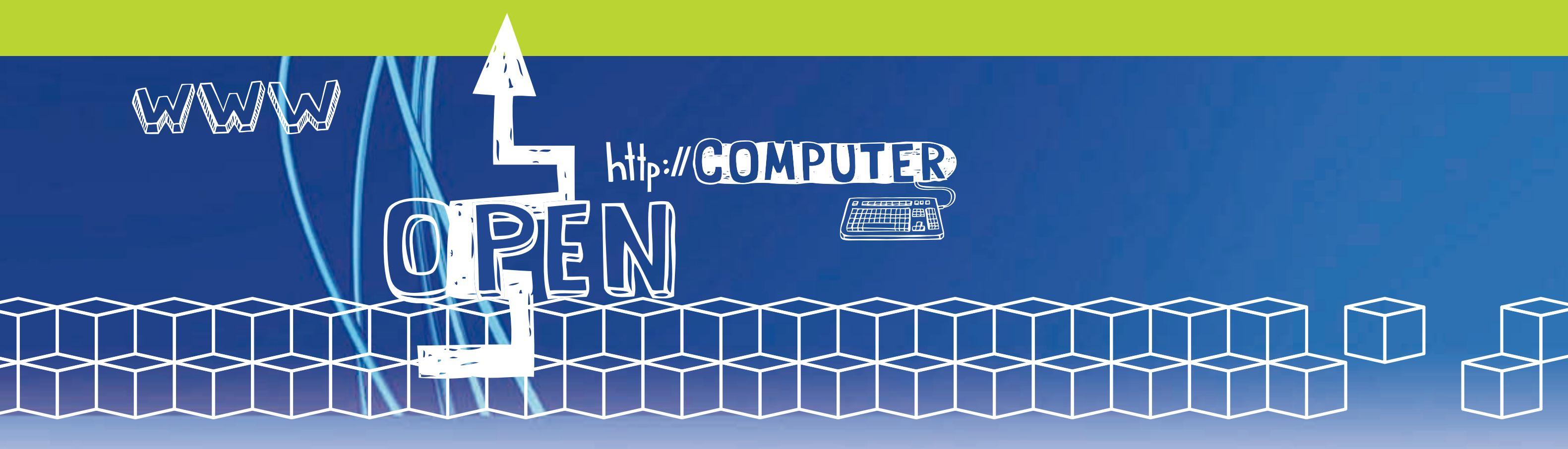
Ploss Rhône-Alpes vient de naître officiellement. Cette association, initiée à Lyon fin 2009, réunit les entrepreneurs du logiciel libre et a pour objectif de promouvoir un écosystème régional. Son ambition : devenir l'interlocuteur identifié sur les sujets Floss (acronyme de Free/Libre and Open Source Software).

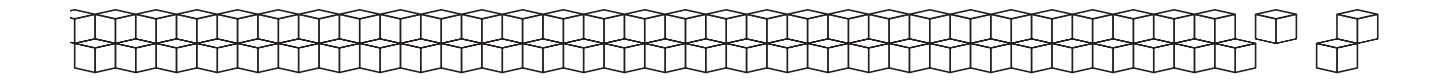
L'Inria implante un «showroom» de NTIC à EuraTechnologies

L'Inria a inauguré à Lille un centre d'expositions et de démonstrations unique en son genre. Situé sur le tout nouveau pôle EuraTechnologies, ce centre se veut un lieu d'échanges entre le monde de la recherche, la société civile et le monde industriel.
Sa vocation : transférer des connaissances. Il s'agit aussi de mieux répondre aux demandes des partenaires industriels, d'aller un pas plus loin dans la consolidation des activités de recherche.

L'informatique dans les nuages

Depuis 2 ans, il n'est pas un magazine informatique, une newsletter ou un blog technique qui ne fasse référence au Cloud computing. Cet engouement est-il réellement justifié ? Quels sont le marché réel du Cloud et le marché concerné ? « OPEN MAG » ouvre le dossier.





Beaucoup se sont essayés à définir le Cloud computing, contribuant parfois ainsi à alimenter le buzz, jusqu'à cet exercice de style surprenant consistant à proposer en moins de 140 caractères une définition non technique de cette expression. Pour J.-P. Morgenthal, «*Cloud computing is… the big rental station in the sky*», alors que Suresh Ramakrishnan y va de son «*Wherever you go, there your applications are!*». Si un article sur le Cloud computing se doit de contenir une tentative de définition de ce concept parfois un peu brumeux, alors tentons notre chance. Utiliser le Cloud, c'est donner la possibilité de consommer des ressources informatiques «au kilomètre» ou «on demand», par opposition à un achat de la ressource. Selon la nature de celle-ci (calcul, stockage, réseau, logiciel applicatif, etc.), l'unité comptable (le «kilomètre») sera l'heure, le gigaoctet, le mégabit/s ou l'homme x mois. Cette approche n'est pas aussi nouvelle qu'elle en a l'air. Le leasing des mainframes en 1970 ou les ASP (Application Service Provider) des années 90 proposaient déjà d'échanger du CAPEX contre de l'OPEX.

Alors, qu'est-ce qui a changé ?

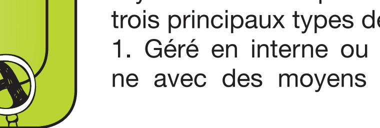
Deux facteurs techniques majeurs ont permis l'éclosion du Cloud. Les architectures x86 sont devenues le standard de facto avec l'aide de la loi de Moore qui a permis un doublement régulier de la puissance unitaire, puis la multiplication du nombre de cœurs. Finalement, les autres architectures ont été marginalisées, au grand bénéfice d'Intel et d'AMD.
La maturation des hyperviseurs a, de son côté, permis aux principes de la virtualisation de s'imposer progressivement dans les entreprises qui peuvent désormais, grâce à des solutions comme VMware, HyperV de Microsoft ou Xen dans le monde open source, maximiser l'utilisation de leurs machines, les éditeurs de logiciels se devant de leur côté de supporter leurs produits phares dans ces environnements.

Schéma type d'une architecture virtualisée

Applications	Applications	Applications
VM(s) Linux	VM(s) Windows	VM(s) AnyOS

HYPERVISEUR
Ressources virtuelles: VM, vDisk, vEth

RESSOURCES MATÉRIELLES
Processeurs x86 multicœurs, mémoire, réseau, stockage



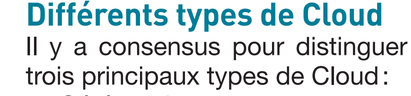
> Amazon a des dizaines de milliers d'ordinateurs qui lui permettent de supporter la charge de «Noël» mais qui s'ennuient le reste du temps.

L'analyseur de tendances de recherches Google Insights montre que l'expression Cloud computing, pour ainsi dire jamais utilisée avant 2008, a atteint en mars 2010 un pic de recherches sur Google.

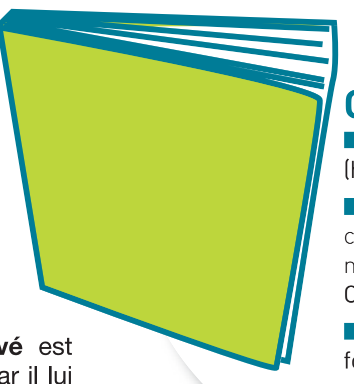
Historique du Cloud

Le Cloud a émergé à la conscience du monde informatique avec l'offre Amazon AWS. Surprenant, un vendeur de livres en ligne se met à vendre des heures de CPU. C'est Elastic Compute Cloud, plus connu sous le nom EC2. Un gros acteur du Web marchand comme Amazon a des dizaines de milliers d'ordinateurs qui lui permettent de supporter la charge de «Noël» mais qui s'ennuient le reste du temps. Pourquoi dans ces conditions ne pas louer à qui en veut cette puissance de calcul? Il n'en fallait pas plus pour qu'Amazon imagine et mette en vente dès 2006 une offre de calcul et de stockage payable à l'heure ou au Go/mois avec une simple carte de crédit. Techniquement, EC2 met en œuvre une version adaptée de l'hyperviseur Xen. Mais trêve de discours, prenez votre carte bleue et allez l'essayer: pour quelques dizaines d'euros, vous serez à la tête pendant quelques heures de plus de puissance informatique qu'il n'y en a dans le SI d'OPEN!

Différents types de Cloud



Il y a consensus pour distinguer trois principaux types de Cloud:
1. Géré en interne ou en externe avec des moyens dédiés à



Quelques liens et références littéraires

■ Pour ceux qui ont un peu de temps, le **blog de Louis Naugès** (http://nauges.typepad.com/my_weblog/).

■ Pour les anglophones, **Cloud Computing Journal** (http://cloudcomputing.sys-con.com/) avec son n° 2 qui titre sur la mesure de la performance (http://www2.sys-con.com/cloud/pdf/CCJournal_2-3.pdf).

■ **Le Guide du Cloud computing** de Sun (https://dct.sun.com/dct/forms/reg_fr_0405_429_0.jsp).

■ Approches d'hébergement avec **le Cloud computing et la virtualisation de Markess International** (http://www.markess.fr/demandedocument.php?refdoc=657)

■ **Panorama du SaaS / PaaS / IaaS**, Laurent Macquet, responsable de l'offre Cloud de Logica – avec un parallèle intéressant entre l'industrialisation dans le monde de l'automobile et dans celui de l'informatique (http://www.01net.com/Pdf_DSI/3_Pres_Laurent_MACQUET_Logica_Panorama_du_Saas.pdf).

■ **Le magazine en ligne** dédié aux plates-formes dans le nuage (Cloud computing), les services S+S, SaaS, le PaaS et le IaaS (http://www.cloudmagazine.fr).

WWW

l'entreprise, le **Cloud privé** est le Cloud qui plaît au DSI car il lui permet de garder le contrôle sur son SI en mettant en pratique les recettes de la virtualisation et du paiement au kilomètre tout en essayant de prouver au DAF qu'en interne aussi, ça coûte 10 cents de l'heure.

2. À l'inverse, le **Cloud public** suppose que l'entreprise soit prête à externaliser ses ressources y compris les plus précieuses et les plus critiques, ses données.

3. Finalement, le bon compromis réside peut-être dans le **Cloud hybride,** qui va permettre la meilleure répartition entre privé et public selon des critères de choix propres à l'entreprise qui pourront être, par exemple, la criticité de certaines informations ou la fréquence d'utilisation d'un service.

Les opportunités du Cloud

Pour une PME, le Cloud peut être d'abord un levier de négociation financière avec l'hébergeur, mais aussi un instrument de flexibilité qui peut ouvrir des portes : on parle parfois de quelques milliers d'euros pour un service significatif. Pour une entreprise plus grande, la démarche doit être plus raisonnée : entrer dans le Cloud peut s'effectuer en montant un escalier et en prenant plus d'assurance à chaque marche.

1. Utiliser les méthodes du Cloud en interne : risque zéro, il ne s'agit que de réorganiser l'informatique à coup de virtualisation et de facturation interne dynamique.

2. Utiliser le Cloud pour les activités de développement et de test : les exigences de disponibilité et de sécurité sont moins fortes pour ces activités. Ça veut dire provisionner des ressources projet en 10 minutes.

3. Utiliser le Cloud pour les sauvegardes de données et les archives.

4. Utiliser le Cloud pour la gestion des pics de charge (débordement, Cloud bursting en anglais) : si les ressources internes sont saturées, l'application s'étend dans le Cloud hybride, ce qui suppose une conception adaptée (scalabilité en mode grappe) et des SLAs adéquats en disponibilité et en sécurité.

5. Utiliser le Cloud comme « machine » de secours (High Availability) ou comme site de secours (Disaster Recovery) : la dynamicité inhérente au Cloud peut permettre des reprises à chaud très rapides.

6. Des applications critiques dans le Cloud : c'est bien sûr une étape que l'on ne peut franchir qu'une fois la confiance dans le fournisseur de Cloud acquise.

En février 2010, le Cloud représente
1 %
des sites Internet.

Le marché du Cloud

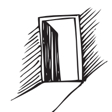
Le marché du Cloud est un iceberg dont il est difficile d'évaluer la taille immergée. L'aspect le plus facile à évaluer est la partie émergée sur Internet. En février 2010, le Cloud représente 1 % des sites Internet. Sur cet échantillon, Amazon représente 50 % du marché et Rackspace 43 %, les autres acteurs se partageant les miettes.

D'après le cabinet Pierre Audoin Conseil, en 2009, malgré (ou à la faveur de) la crise, le marché

Un exemple de Cloud chez un client OPEN

Un grand client d'OPEN ambitionne de transformer son infrastructure informatique pour lui donner la flexibilité du Cloud.





C'est donc un Cloud interne, mais qui pourra aussi servir de base à une offre vendue.
Les deux motivations principales sont l'amélioration de l'agilité pour l'offre de services et la diminution des coûts informatiques grâce à une meilleure utilisation des ressources dans le temps.
OPEN accompagne ce vaste mouvement dans une activité de conseil en architecture sur l'aspect courtier de services dans le Cloud.



Le Cloud fait son cinéma

- **Le Cloud computing pour les nuls selon SalesForce** (http://www.youtube.com/v/HF1hryPHj_Y).
- **What is XaaS** – Scott Maxwell, fondateur d'OpenView Venture Partners (http://www.youtube.com/v/_hGRw5TtxqY).
- **Cloud computing plain and simple** – rpath (http://www.youtube.com/v/XdBd14rjcs0).
- **Cloud computing explained** – Michael Sheehan – GoGrid (http://www.youtube.com/v/QJncFirhjPg).
- **Démonstration de la solution GoGrid** (en anglais) (http://www.youtube.com/v/CNsqBHGqLgs)...

... et bien plus encore sur YouTube (http://www.youtube.com/results?search_query=cloud+computing&search_type=&aq=f).



a atteint 4 milliards d'euros en Europe avec une croissance de 20 % et une part de 1,5 % dans le marché des logiciels et services. D'ici 2015, cette part devrait passer à 13 %, d'où la nécessité pour les SSII d'affûter leurs armes pour accompagner leurs clients dans leur accession au Cloud. En ce sens, OPEN a d'ores et déjà décidé de constituer une offre sur ce sujet. Celle-ci sera présentée dans un prochain numéro d'«OPEN MAG».

Cette croissance sera dopée par la crise. Le recours aux infrastructures et logiciels mutualisés et vendus sous forme de services évite de devoir investir lourdement au départ d'un nouveau projet, et la mutualisation permet une baisse du coût total.

À court terme, ce sont les créations de Clouds privés qui soutiendront la croissance de ce marché.

Les acteurs du marché

En dehors de ceux déjà mentionnés, en ce début 2010, tous les acteurs informatiques se doivent d'avoir au moins un discours, des plans et au mieux une offre sur le Cloud. HP et IBM ont le matériel, le logiciel et les capacités de service utiles pour être des acteurs majeurs à terme. Microsoft et Oracle ont une panoplie moins complète. EMC, Cisco et VMware se sont alliés pour avoir une offre globale attrayante. Tous les Telcos veulent capitaliser sur leur réseau et leurs capacités d'hébergement. Tous les hébergeurs et infogérants considèrent que ce marché est leur terrain naturel. Quelle surprise d'y rencontrer un libraire!

En conclusion

«Le Cloud, buzz ou révolution?» est un des titres auxquels vous avez miraculeusement échappé pour cet article. La réponse à cette question est ni l'un ni l'autre, bien sûr. L'effet de mode existe, mais l'écume ne doit pas cacher la vague.

Le Cloud représente malgré tout une évolution significative de la manière de délivrer les applications informatiques. Suffisamment significative pour mériter l'attention qu'on lui accorde!

Jacques TALBOT,
Consultant en Architecture, Montbonnot, et

Frédéric TREBUCHET,
Ingénieur Avant-Vente, Paris

SUR LE BLOG



Événements récents

- **Cloud Expo 2010 s'est déroulé du 19 au 21 avril 2010 à New York** (http://cloudcomputingexpo.com/ ou #cloudexpo sur Twitter).
- **Les états généraux du SaaS et du Cloud computing** ont été organisés par EuroCloud France **le 20 avril 2010** (http://www.eurocloud.wfr/).

Le petit lexique du Cloud

- **CAPEX** (CAPital EXpenditures): les investissements (ordinateurs dans notre cas).
- **DSL** (Domain Specific Language): des langages de programmation dédiés aux plates-formes métier accessibles en SaaS (ex.: Apex pour SalesForce, F# de Microsoft).
- **Hadoop:** un mécanisme de programmation (Map/Reduce) permettant d'accéder très efficacement aux gigantesques volumes de données manipulés par les opérateurs du Web. À relier au mouvement NoSQL (Not Only SQL).
- **Hybride :** le meilleur des deux mondes entre Cloud privé et public.
- **Hyperviseur :** couche logicielle entre le matériel et le (ou les) système(s) d'exploitation, qui simulent plusieurs «machines virtuelles». Un des premiers hyperviseurs, c'est IBM VM qui date de 1972!
- **OPEX** (OPerational EXpenditures): les dépenses de fonctionnement (location).
- **Privé :** le Cloud pour mon entreprise.
- **Public :** le Cloud partagé sur Internet.
- **Virtualisation :** mécanismes permettant de faire fonctionner ensemble plusieurs systèmes d'exploitation sur une même machine.
- **XaaS (Anything as a Service):** tous types de services accessibles via Internet.







CONTRATS gagnés

GDF SUEZ

PROJET CLIENT

La prestation demandée se déroule au sein de l'Unité de services partagés d'infrastructures (USPI) de la branche infrastructure de GDF SUEZ, qui a en charge les développements informatiques pour les entités GRTGaz, Storengy, Elengy et GrDF.
Le logiciel ETALAQ est une solution destinée à l'étalonnage des divers appareils de mesure gérés par GRTGaz. L'opérateur sur site effectue un certain nombre de relevés terrain qu'il saisit dans l'application. Le logiciel lui indique alors la conformité ou non de l'instrument.
Il s'agit de réaliser une nouvelle version du logiciel, dénommée ETALAQ+. Elle s'articulera autour de plusieurs éléments indispensables souhaités par le client :

- Tablet PC.
- Bureau mobile GDF SUEZ.
- GMAO.
- Client graphique tactile.
- Fourniture de PVs signés.

RÉPONSE OPEN

Pour répondre à cette demande, OPEN propose :

- Développement au forfait de l'application dans notre Centre de Services de Rennes.
- Architecture.net maîtrisée.
- Intégration au bureau mobile de GDF SUEZ.

ÉQUIPE GAGNANTE

Anthony Fort – BU Nantes
Erwan Jaffrelot – BU Télécom/Énergie Ile-de-France
Pascal Fresnay – BU Rennes
Reynald Dumont – BU Rennes
Thierry Roger – Responsable Offre Multimédia
Jean-Louis Huynen – Key Account Manager – Ingénierie applicative

MAIF

PROJET CLIENT

La MAIF a souhaité confier à un partenaire prestataire, organisé en centre de services in situ, les activités et les environnements assurant le support à la qualification. Les activités assurées par ce CdS dédié concernent :

- La gestion des livraisons, des environnements et des données de tests.
- Le support utilisateur sur site.
- La gestion des anomalies.
- La qualification des actions de déploiement.
- Le management opérationnel.
- Le support incidents et problèmes.
- Le management opérationnel.

L'objectif est de n'avoir qu'un seul fournisseur partenaire, en engagement de résultat, capable de mettre en œuvre des méthodes et outils pour industrialiser les activités et permettre ainsi des gains de productivité, dans la durée. Pour le client, les enjeux sont donc de bénéficier de compétences, notamment en matière d'industrialisation, de qualité, de maîtrise de l'activité, de partage de responsabilité et d'engagement de résultat concernant le service délivré aux utilisateurs.

RÉPONSE OPEN

Dans un objectif de recherche d'engagement et d'une relation gagnant-gagnant, l'ambition d'OPEN dans le contexte particulier lié au référencement puis au contrat-cadre est la suivante : rendre le service attendu par nos meilleures valeurs ajoutées et rester un partenaire privilégié en accompagnant la MAIF dans ses évolutions stratégiques.
Ces activités sont réalisées au forfait avec engagement de résultat et sont localisées dans les locaux MAIF de Niort, sous la responsabilité d'OPEN.
Ce contrat de service basé sur des UOs doit amener des gains de productivité.
OPEN a été retenu comme fournisseur unique sur le périmètre concerné.

ÉQUIPE GAGNANTE

Lionel Petitjean – Directeur de Business Unit Sud-Ouest
Florence Künkel – Ingénieur d'affaires
Manuel Pennequin – Directeur de l'industrialisation
Michel Speziale – Consultant Direction Industrielle
Christophe Perron – Consultant Direction Industrielle

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

PROJET CLIENT

La Société Générale a souhaité la mise en place de forfaits avec pilotage de la prestation au travers d'Unités d'œuvre et de KPI. Dans le cadre de ses projets de transformation, elle a confié à OPEN la maîtrise d'œuvre des opérations des systèmes de messagerie, de mobilité, d'archivage et outils collaboratifs. L'objectif de la prestation comprend deux aspects :

- L'administration et l'industrialisation des opérations.
- L'intégration, l'homologation, la coordination et la mise en production des évolutions techniques.

RÉPONSE OPEN

Elle se décline en deux phases :

- Une phase de transition de trois mois permettant le passage du mode Assistance Technique vers un mode forfaitaire avec un acteur unique OPEN.
- Une phase de croisière de vingt et un mois où toute l'activité est pilotée au travers du Catalogue des Opérations et des KPI. La facturation et les éventuelles pénalités sont validées lors du Comité de Pilotage mensuel qui retrace toute l'activité du mois.

ÉQUIPE GAGNANTE

Emmanuel Didi – DG Direction Infrastructures Services
Fabrice Crochet – Directeur Industriel / Direction Infrastructures Services
Jean-Paul Tarabay – Key Account Manager, Société générale / Direction Infrastructures Services

TOTAL

PROJET CLIENT

Le service gestion commerciale de TIGF (Total Infrastructures Gaz France) a sollicité OPEN pour améliorer les pratiques liées au « poste de travail du matin[1] » de tous les techniciens Middle Office et se doter d'un guide pour la tenue de ce poste.
L'enjeu de la mission est, d'une part, d'homogénéiser les pratiques entre les différents techniciens postés, de sécuriser la production des bilans gaziers (volumes consommés par les expéditeurs) et, d'autre part, d'éviter les pénalités prévues par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) pour tous écarts de plus de 1 % entre les volumes de gaz calculés et les volumes réellement distribués.

RÉPONSE OPEN

Elle se décline en deux phases :

- Une première phase d'observation afin d'identifier les bonnes pratiques, mettre en exergue les points d'améliorations éventuels (dont le fonctionnement en mode dégradé) et de fédérer les techniciens autour des meilleures pratiques à utiliser.
- Une phase d'analyse et de rédaction d'un « Guide du poste du matin » ainsi que d'un « Guide des contrôles comptage ».

ÉQUIPE GAGNANTE

Dominique Sebban – Senior Manager / Direction Conseil
Aurélien Bories – Senior Consultant / Direction Conseil

1. « Poste de travail du matin » : technicien posté de 6 h 30 à 13 h 30 dans un fonctionnement en 2 x 8.

Key Account Manager

Nom de code KAM

Comment créer une plus grande proximité entre OPEN et les décideurs des clients grands comptes ? Comment enrichir la relation avec nos clients stratégiques afin de leur apporter plus d'envergure ? Zoom sur la fonction de Key Account Manager, une des composantes phares de la politique commerciale d'OPEN.

Le KAM représente OPEN auprès du client, il est le garant de la cohérence du positionnement et du discours de l'entreprise, il assure une maîtrise commerciale de la totalité des informations de l'entreprise et garantit un discours et un matériel identiques pour tous les acteurs commerciaux concernés. En somme, il est responsable de la stratégie commerciale sur le compte. Au quotidien, il assure une responsabilité de premier plan dans le cadre des référencements nationaux et des propositions majeures : il consolide et est garant de toute l'information business et de l'historique concernant le client (compte rendu de rendez-vous, référencements, contrats, propositions, etc.).

Valeur ajoutée

Parallèlement, le KAM représente le client pour OPEN : il identifie les voies d'innovation attendues par le client et s'assure de la qualité des prestations fournies, des propositions établies et la satisfaction du client. Valeur de proposition pour le client, il l'est bien évidemment pour OPEN en tant que détecteur des opportunités d'affaires. Il assure enfin la responsabilité de la coordination et de la performance des forces internes, et du closing des affaires. À ce titre, il coordonne, sollicite les acteurs de l'entreprise, et s'assure personnellement de la bonne exécution des actions.



Il coordonne, sollicite les acteurs de l'entreprise et s'assure personnellement de la bonne exécution des actions.



EN PRATIQUE

Les outils dédiés mis en œuvre

- Présentation de l'entreprise (générique, portrait de marque, types d'engagement, OPENshore, références significatives, démarche qualité).
- Offres (détection, positionnement, obtention du RDV).
- Liste des acteurs internes incluant les autres directions de l'entreprise.
- Plan de compte.
- Animation du rythme de vie de l'équipe étendue du compte.
- Traçabilité des propositions envoyées.
- Compte rendu de visite.
- Note de synthèse des synchronisations hebdomadaires.

QUI SONT-ILS ?

DIRECTION INGÉNIERIE APPLICATIVE

Maryse Gasqueton & Nicolas Ferre
Pôle Emploi, Groupama, MSA, Crédit Agricole, BOPCE

Sylvie Sallafranque
SNCF et BNP Paribas

Jean-Louis Huynen
PSA et GDF Suez

Marc GUZMAN
EDF

Frédérique BOYER
France Telecom
Directrice BU Télécom/Énergie Ile-de-France

Christine GASPAR
Société Générale
Directrice d'Agence – BU Banque

DIRECTION INFRASTRUCTURES SERVICES

Bonnie NGUYEN-DO
CSP SI (Groupe Veolia), Air Liquide, Air France, Geodis, Norbert Dentressangle, Nexans, PSA

Gilles ROUMAGNAC
Orange Business Services, STMicroelectronics, Total

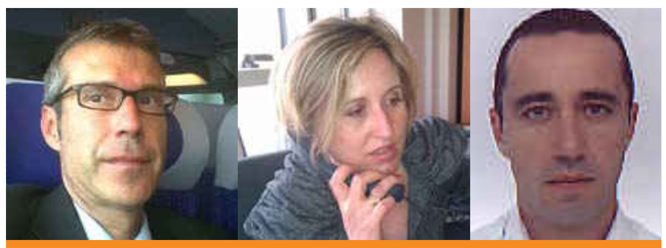
Giovanni GALOTTA
EDF DITEN - RTE (groupe EDF), SNCF, Casino, HP

Jean-Paul TARABAY
Societé Générale, GCE/BPCE/NATIXIS

Souad CHBANI-LEMMOU
Orange

Vincent FOULQUIER
GrDF - GDF Suez (Groupe GDF SUEZ), BNP Paribas, Crédit Agricole, ICDC





Marc Guzman,
KAM EDF Ingénierie Applicative
Sylvie Sallafranque,
KAM SNCF et BNP Paribas Ingénierie Applicative
Giovanni Galotta,
KAM EDF, SNCF-HP, CASINO Infrastructures Services



Le KAM doit penser à la meilleure solution à apporter au client tout en respectant les intérêts et la stratégie OPEN.

Comment a évolué la relation d'OPEN avec ses principaux clients depuis la création de la fonction de KAM ? Et qu'est-ce qui a changé dans votre approche client depuis que vous êtes KAM ?

Sylvie Sallafranque : La fonction KAM apporte au client une vision homogène et unifiée de notre entreprise sur le plan global. L'approche du client est plus stratégique, avec un souci de **couverture globale des besoins** et de mise en adéquation de ses enjeux avec ceux d'OPEN.

Marc Guzman : Le poste de KAM a été bien accueilli par nos clients, qui sont sensibles au fait de pouvoir compter sur **un interlocuteur directement rattaché à la Direction** Générale d'OPEN.

Giovanni Galotta : Au même titre que la fusion des différentes entités a permis une meilleure lisibilité de notre société sur le marché, la fonction de KAM permet d'apporter la lisibilité et visibilité des actions, des engagements, de la stratégie mise en œuvre par OPEN pour ses clients.
Les évolutions de la relation sont multiples, depuis la présence au comité de pilotage, perçu comme un **engagement d'OPEN** encore plus fort auprès du client, jusqu'aux différents contacts avec les décideurs trouvant là un interlocuteur privilégié pour mieux comprendre ses enjeux globaux et **trouver les réponses** pouvant être apportées par OPEN.
En synthèse, je dirai que la nature de la relation doit changer d'une relation client fournisseur, passer à une logique de partenariat et d'accompagnement en étant au plus près de leurs enjeux et en y apportant les solutions les plus adaptées.



La fonction de KAM permet d'apporter la lisibilité et visibilité des actions, des engagements, de la stratégie mise en œuvre par OPEN pour ses clients.



Racontez-nous comment se décompose la journée d'un KAM ?

Sylvie : Il y a cinq missions clés dans une journée :
- **Coordonner** les acteurs sur des réponses nationales par des call (référencement, AO nationaux).
- **Solliciter** des rendez-vous auprès de directions clients pour positionner nos offres (transformation, CDS, M2M, MM).
- **Échanger** avec la Direction Générale OPEN sur les actions en cours sur des dossiers stratégiques.
- **Participer** au call de coordination bimensuelle avec les acteurs du compte et suivi des plans d'action.
- **Piloter** le plan de marche du compte.

Sylvie : Le KAM est complètement affranchi des intérêts locaux, ce qui représente un atout dans la prise de décision. Il doit penser à la meilleure solution à apporter au client tout en respectant les intérêts et la stratégie OPEN. Un des bénéfices de la réorganisation est **l'émulation entre les KAM** permettant de partager les retours d'expérience de chacun et d'enrichir ainsi nos discours commerciaux.

Marc : Une meilleure appropriation du rôle commercial et de son importance aux yeux des autres acteurs commerciaux de l'entreprise, une **meilleure hygiène** de vie pour l'organisation du travail en profondeur du client (plan de compte, plan de visites, plan d'action, compte rendu, centralisation et partage d'informations…).

Giovanni : La position centrale du KAM permet d'avoir une approche et une vision globales du compte. Il fait office de **chef d'orchestre** permettant de mieux structurer et coordonner l'action, mais aussi être à l'écoute et en support des différents acteurs internes.

Quels ont été les bénéfices de la réorganisation sur le suivi interne de ces mêmes comptes ?

Trois KAM

NOUS FONT PARTAGER LEUR QUOTIDIEN… INTERVIEW CROISÉE

Marc : Principalement, les journées consistent à apporter une assistance efficace et réactive pour répondre aux demandes des acteurs commerciaux : référencements, appel d'offres, prise de rendez-vous, relecture de propositions, créativité pour faire avancer certains dossiers, transmission d'informations, le tout dans **une énergie positive** à chaque instant pour maintenir une bonne dynamique ! Plus les tâches de reporting interne nécessaire à une bonne vision de l'activité.

Giovanni : Pour moi, une journée type se décline ainsi :
6 h 00 - Départ TGV Grenoble.
10 h 00 - COPIL client à La Défense, s'assurer de la satisfaction, représenter l'engagement d'OPEN auprès du client et s'assurer de la reconduction de la prestation sur l'année.
14 h 00 - Point sur les problématiques nécessitant l'intervention du KAM avec les équipes internes.
15 h 00 - Rendez-vous client pour parler de stratégie achat, massification de fournisseur, référencements.
17 h 00 - Partager, diffuser, analyser l'information et confirmer nos plans d'action.
18 h 00 - Négociation commerciale.
19 h 00 - Départ TGV pour Grenoble. « *Allô Marc, tu es dans le train ? On prend une bière ensemble ?* »

“ Apporter une assistance efficace et réactive pour répondre aux demandes des acteurs commerciaux.




DIRECTION DES OFFRES & PARTENARIATS DE L'INGENIERIE APPLICATIVE

Un nouvel élan

La mission de la direction des offres et partenariats comprend trois axes : la structuration des Offres, le Business Development & les Partenariats. « OPEN MAG » vous fait (re)découvrir cette fonction.

Dans l'ingenierie applicative, la Direction des Offres & Partenariats prend en charge le développement des offres technologiques du pôle Ingénierie Applicative. Au-delà d'une réponse s'appuyant sur notre propre métier de SSII, une offre verticale propose des practices et des solutions spécifiques au métier de nos clients.
OPEN possède deux offres verticales matures, « MachineToMachine » et « Multimédia & Mobile ». Elles s'appuient sur un bassin d'expertise et de R&D ancré en région, à Grenoble pour la première et sur la Bretagne pour la seconde.

L'offre « MachineToMachine »

Quatre secteurs prioritaires ont été déterminés pour l'offre MachineToMachine. Pour chacun de ces secteurs, des solutions sont proposées à nos clients :

- **Transport :** solution systèmes d'information voyageur (SIV) et d'aide à l'exploitation (SAE) ;
- **Santé :** solution de supervision de systèmes de maintien à domicile ;
- **Énergie-Environnement :** système de supervision pour une meilleure gestion des ressources (gaz, électricité, eau) ;
- **Industrie :** solution de supervision à distance de machines complexes.

L'offre « multimédia »

Le terme « multimédia » a une connotation très large. Pour le grand public, il représente plutôt le rayon high-tech d'un supermarché. Nous avons donc décidé de travailler cette année sur sa définition. Pour OPEN, le multimédia c'est l'utilisation des nouvelles technologies associées aux nouveaux contenus.
Dans l'ensemble de ces practices, nous déclinons l'innovation aux métiers de nos clients sur un socle commun d'expertise technologique :

- **les nouvelles interactivités :** richmedia, tactile, SVI intelligents, réalité augmentée ;
- **la convergence des réseaux :** fixes, mobiles, LAN, « sans contact » ;
- **les nouveaux contenus :** web 2.0, cartographie, vidéo, 3D ;
- **les nouveaux terminaux :** de la table Microsoft Surface au smartphone en passant par les tablettes et la TV.

Cette expertise est déclinée autour de quatre practices métiers :

- **deux practices B2C :** Digital Marketing et Customer Relationship ;
- **deux practices B2E :** Corporate Networking et Mobile Solutions.

Les réalisations en 2010

Le premier trimestre a été consacré à la structuration des offres existantes et à la formation des acteurs commerciaux de France. Les managers de la Chine et du BeNe ont été formés et des actions sont en cours pour développer le business MachineToMachine et Multimédia&Mobile dans ces pays.
Le second trimestre sera principalement consacré aux développements du business, à la coordination des moyens :

- **structuration** des centres de compétences ;
- **validation** des investissements et des roadmaps associées ;
- **soutien** aux régions pour préparer les centres de production ;
- **émergence** de nouvelles offres.

OPEN travaille en outre sur l'étude d'opportunités et l'investissement nécessaire à l'émergence de nouvelles offres. On peut citer entre autres la monétique et la dématérialisation.

À L'INFRASTRUCTURES SERVICES, c'est la Direction Industrielle, dirigée par Fabrice Crochet, qui remplit le rôle de la Direction des Offres avec des outils et des méthodes totalement partagés avec l'Ingénierie Applicative.


Denis Tellier
Directeur de la Direction des Offres & Partenariats

La Direction Industrielle a pour mission de porter les offres industrielles telles que la TMA, la TRA et l'Open Source.

En savoir plus

Les références MachineToMachine

- **Transport :** trains communicants (SNCF), système d'information voyageurs de l'agglomération grenobloise (La Métro) ;
- **Santé :** nouvelle génération de téléassistance (Présence Verte – filiale de la MSA) ;
- **Énergie-Environnement :** grille de gestion « intelligente » de l'électricité (EDF), Gestion du réseau de distribution d'eau (Lacroix-Sofrel) ;
- **Industrie :** supervision à distance de machines de grenaillage (Wheelabrator), configurateur sans contact de machines complexes (Schneider Electric).

Nos partenaires

OPEN développe des partenariats aussi bien avec les grands éditeurs, les opérateurs, les start-up innovantes l[...] émergents e[...] contenus.
On peut cite[...]

- Microsoft, [...] Citric, Adol[...]
- SFR, Orang[...]
- Talend, Jal[...] Immersion[...]

DIRECTION QUALITÉ DE L'INGENIERIE APPLICATIVE

Quali-T V3, mode d'emploi

Plus de lisibilité pour faciliter l'utilisation du référentiel par chaque chef de projet, plus de lisibilité pour assurer une homogénéité des productions : tels sont les objectifs de cette nouvelle version de Quali-T.

Quali-T V3 désigne le Système de Management de la Qualité (SMQ) d'OPEN s'appliquant aux projets à engagement de la Direction Ingénierie Applicative. Quali-T V3 est structuré en s'appuyant sur les meilleures pratiques des référentiels ISO ISO 9000 et CMMI.

Quali-T V3 est la référence des équipes projet des centres de services. Il inclut :

- une terminologie stable et commune à toutes les équipes projet d'OPEN ;
- un phasage des projets clair et précis, des processus documentés ;
- un référentiel documentaire comprenant des procédures, des guides, des manuels et des plans types pour les livrables et pour les autres documents du projet ;
- un Kit du chef de projet comprenant des fiches et formulaires prêts à l'emploi pour gérer un projet.

Quali-T V3 est la référence des équipes projet des centres de services.

LA DIRECTION INFRASTRUCTURES SERVICES dispose de sa propre Direction Qualité, dirigée par Maud Tyrban. Elle a obtenu le 4 mars dernier la certification ISO 9001 version 2008 pour ses activités d'architecture, d'expertise, de mise en œuvre et maintien en conditions opérationnelles des infrastructures informatiques, au forfait ou en assistance technique.

Le SMQ est maintenu sous la responsabilité de la Direction Qualité.

Les évolutions en 2010

En 2010, la Direction Industrielle (DI) et la Direction Qualité (DQ) entreprennent conjointement un travail pour consolider les processus de production et industrialiser les pratiques des équipes projet. Cet effort est mené dans le but d'assurer une capacité à héberger un plus grand nombre de projets à engagements, de sécuriser l'économie des projets au forfait et d'aligner les pratiques des centres de services.

Les processus de production de **Quali-T V3** sont donc repris au cours du premier trimestre 2010 pour formaliser la version 3 du SMQ : **Quali-T V3.**

Les évolutions essentielles sont :

- une approche du processus de production par type de projet : TDA, TMA et TRA ;
- une refonte des procédures pour les rendre plus lisibles, plus proches des pratiques ;
- une expression détaillée des responsabilités dans la production des livrables ;
- une reprise des fiches du Kit du chef de projet.

Actions de déploiement

La Direction Qualité, conjointement avec la Direction Industrielle et les Directions de région, met en place un plan de déploiement des processus de **Quali-T V3** sur l'ensemble des projets à engagement des centres de services.

Ce plan s'articule ainsi :

1. une formation initiale des directeurs de projet et des responsables Qualité, assurée par la Direction Qualité (avril) ;
2. un relais de cette formation vers les chefs de projet (avril, mai) ;
3. une période de mise en place sur les projets ;
4. une phase de mesure du niveau réel de déploiement, par le biais d'indicateurs.

Une revue trimestrielle sur chaque région, pilotée par la direction de région et la Direction Qualité, assure le suivi du déploiement réel.

Publication sous OPEN SPACE

Le nouveau référentiel **Quali-T V3** migre sur OPENSPACE dans un onglet dédié. Open Space est désormais le site de référence unique pour les processus, les modèles types, les fiches projet.

Pierre Monfort
Directeur Qualité Ingénierie Applicative

eaders sur des secteurs
et les producteurs de

er :
IBM, HP, VMware,
be ;
ge ;
ios, Exo, Total
, Streamezzo, Wokup.

Total Immersion

OPEN se renforce dans le multimédia en signant des partenariats axés sur l'innovation comme l'illustre parfaitement celui conclu avec Total Immersion pour couvrir le domaine de la réalité augmentée avec une exclusivité sur des grands comptes banque/assurance, retail, énergie et transport.



600 DIF utilisés

Le DIF (Droit Individuel à la Formation) a comme objectif de favoriser l'accès du salarié à la formation, et de faire coïncider son projet de formation avec les besoins de l'entreprise en partageant la responsabilité et l'investissement dans l'esprit d'une relation gagnant-gagnant.

1 200

C'est le nombre de collaborateurs formés en externe (par un prestataire de formation) et en interne (par les collaborateurs), soit **41 %** de l'effectif CDI France au 31/12/09 : **2 915 collaborateurs.**

Formations transverses 2009

400

collaborateurs formés.

Taux moyen de satisfaction des collaborateurs formés

87 %

Le taux minimum de satisfaction attendu des participants est fixé à 80 % en 2009.

Nombre de jours de formation réalisés en externe et en interne

6 700

Soit 5,5 jours de formation en moyenne par collaborateur formé ; c'est un résultat supérieur à la moyenne nationale des entreprises de plus de 10 salariés (= 4 jours).

FORMATIO

Les nouveaux enjeux de la form

Le Plan de formation est un outil qui accompagne la politique stratégique d'OPEN ainsi que la gestion et le développement des compétences de ses collaborateurs. Suite à la fusion des entités, l'Institut OPEN expose les nouveaux axes pour 2010.

Le Plan de formation 2010

En 2010, les actions de Formation Professionnelle Continue inscrites au Plan de formation permettront de :

- répondre aux attentes et aux exigences de nos clients dans le cadre des missions réalisées et garantir le niveau d'intervention de nos collaborateurs, tant en termes de qualité qu'en termes de compétences techniques ;
- continuer à accompagner la stratégie d'OPEN à horizon 2012 (activités et offres, expertises technologiques, organisation, nouveaux rôles et contributions, nouveaux outils…) ;
- développer ou renforcer l'ensemble des compétences professionnelles des collaborateurs (technologique, métier, méthodologique, fonctionnelle et comportementale), dans une volonté de développement mutuel incarné par l'Entretien Annuel de Progrès OPEN &CHANGE ;
- participer à la sécurisation des parcours professionnels ;
- améliorer le niveau de compétences linguistiques des collaborateurs, dans le cadre de l'internationalisation de nos activités.

En 2010, l'Institut OPEN veillera à la pertinence et la qualité des actions de formation engagées, à l'optimisation du budget de formation et à la mise en œuvre des outils d'orientation et de développement professionnel.

Liliane Méry
Responsable Formation Institut OPEN

71 PÉRIODES DE PROFESSIONNALISATION MISES EN ŒUVRE

Ce dispositif de formation de longue durée (moyenne de 35 jours) a permis de repositionner de nombreux collaborateurs sur des missions clients ou projets.

ON

ation

Voici les chiffres clés de la formation en 2009, cumulant l'ensemble des périmètres France. Leur progression par rapport aux années précédentes démontre le rôle majeur de la formation dans l'accompagnement de la réalisation de la stratégie OPEN. Découvrez également les perspectives pour 2010.

POURQUOI UN PLAN DE FORMATION ANNUEL ?

Il regroupe l'ensemble des actions de formation, de bilans de compétence et de validation des acquis de l'expérience (VAE) financées par OPEN que l'entreprise prévoit de mettre en œuvre au cours de l'année. Les actions de formation sont déclinées en deux catégories : celles permettant l'adaptation au poste de travail et l'évolution et celles favorisant le maintien dans l'emploi, d'une part, le développement des compétences, d'autre part. Chaque action de formation a pu être identifiée lors des entretiens réalisés avec les collaborateurs en 2009, et lors du recueil des besoins de formation mené par chaque Business Unit d'octobre 2009 à janvier 2010.
La préparation du Plan de formation annuel est l'occasion de faire le bilan des compétences nécessaires pour satisfaire ses clients et les aspirations professionnelles des collaborateurs, accroître sa performance, améliorer son mode d'organisation et ses résultats. Une fois établi, c'est une ressource pour les opérationnels : une feuille de route pour l'année à venir, et son bilan après réalisation permet d'en exploiter et d'en optimiser les acquis afin d'assurer une continuité dans le temps.

Nominations et mouvements

La responsabilité de la fonction Staffing dédiée à l'Ingénierie applicative est confiée à



FRANÇOISE VUONG,

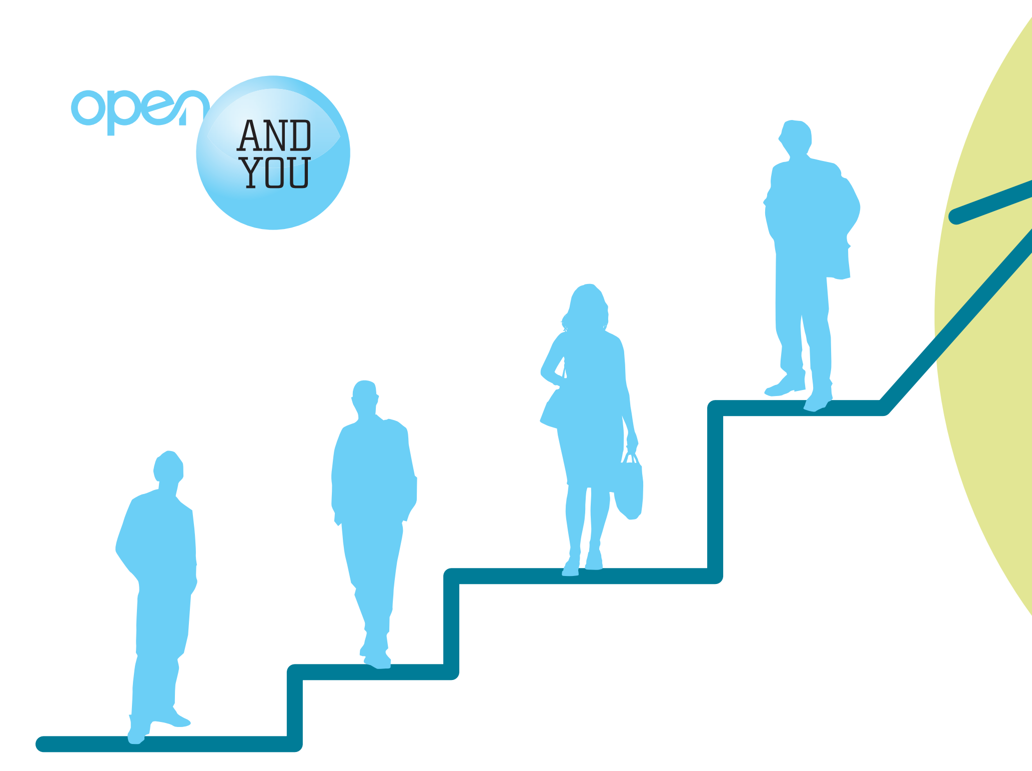
qui reporte directement à Frédéric Sebag dans le cadre de sa mission de Directeur Général Ingénierie Applicative. Entre un DESS de gestion obtenu à Paris-Dauphine et cette nouvelle fonction, Françoise s'est spécialisée, d'une part, dans les ressources humaines en occupant plusieurs postes orientés recrutement, suivi des collaborateurs, gestion des carrières au sein de SSII généralistes et, d'autre part, dans le commerce lié essentiellement au secteur de la banque-assurance en développant la présence d'OPEN sur des comptes tels que ICDC, RCI Banque, Natixis, etc. Dans le cadre de sa nouvelle mission de gestion du staffing, Françoise devra optimiser le positionnement de nos ressources (en intermission et/ou déjà staffées) en s'assurant de la bonne adéquation entre les missions clients et les compétences de nos collaborateurs.



JEAN-LOUIS COLIN,

qui occupait le poste de Directeur de la Formation et Responsable de l'Intranet chez SYLIS, devient Directeur de Projets sous la responsabilité de Valérie Benvenuto, Directrice Financière. À ce titre, il sera en charge de :
- Intranet OPENSPACE – Pilote de la maîtrise d'œuvre en collaboration avec la Direction de la Communication (maîtrise d'ouvrage) et la DSI ;
- Report Package – Concepteur et pilote de la solution utilisant BusinessObjects permettant un déploiement de reporting et de dashboard RH, Corporate et Opérationnel en mode Web.

En outre, il poursuivra ses activités de Formation en tant que Responsable pédagogique au sein de l'Institut OPEN et Responsable d'OPEN Training, organisme de formation professionnelle continue (actions de formation et d'accompagnement au changement pour nos clients).



Recrutement, ÇA REPART !

Dans le cadre de la relance d'un plan de communication dédié au recrutement, OPEN a participé à **MSEMPLOY,** forum de recrutement Microsoft, le 20 avril dernier et sera présent à **MOOVIJOB,** salon généraliste de recrutement dédiéà la région Est qui s'est tenu à Belfort le 23 avril et qui se tiendra à Metz le 28 mai, à Strasbourg le 25 juin, à Mulhouse le 10 septembre et à Nancy le 17 septembre.

open &change

Le logo de cette démarche rappelle les principes d'appui et d'implication commune.

OPEN &CHANGE : échanger pour mieux progresser

Suite à la fusion des entités, l'harmonisation des pratiques devenait une priorité. C'est ainsi qu'a été imaginé l'Entretien de progrès dont le déploiement est en cours chez OPEN.

OPEN &CHANGE repose sur un accord moral et explicite entre le collaborateur et l'entreprise avec comme fil rouge un intérêt commun et une finalité de réussite mutuelle. L'engagement de l'entreprise revêt deux dimensions clés : l'évolution personnelle du collaborateur (développement du niveau de compétences, des responsabilités, mobilité interne nationale et internationale favorisée, proposition de formation(s) pour évolution de carrière attractive) et le suivi personnalisé mis en œuvre par son manager avec l'aide/l'appui des ressources humaines (à l'écoute des aspirations des collaborateurs). Le collaborateur, quant à lui, s'engage à s'impliquer davantage dans son cursus professionnel et au quotidien dans ses missions en partageant les objectifs d'OPEN et ainsi à développer une forte culture d'entreprise.

Et concrètement ?

OPEN &CHANGE se matérialise par un document, véritable guide de l'entretien annuel du collaborateur. L'échange est basé sur des processus communs d'évaluation à partir d'une cartographie de compétences. Cette grille est renseignée par le manager et par le collaborateur. Des axes de progrès sont ensuite identifiés et les moyens à mettre en œuvre pour les atteindre définis. Un bilan de la relation entre le collaborateur est par la suite dressé. Le collaborateur est enfin invité à donner son opinion sur le déroulement de l'entretien. D'une année sur l'autre, une revue des axes de progrès et engagements pris est réalisée.



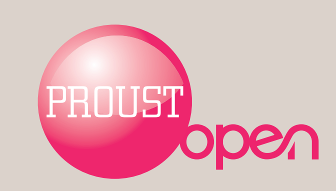
Les référents DIVERSITÉ

Afin de piloter les plans Handicap, Seniors et Risques psychosociaux, les référents suivants ont été nommés :

Handicap : Robert Agustin, Responsable Relations sociales

Risques psychosociaux : Sandrine Cortes, Directeur des Ressources Humaines

Seniors : Jean-Louis Colin, Directeur de Projets et Responsable pédagogique (Institut OPEN)



Denis Tellier

Directeur de la Direction des Offres & Partenariats Ingénierie Applicative

POUR MIEUX LE CONNAÎTRE

Ma vertu préférée **Le respect** ● Le principal trait de mon caractère **La pugnacité** ● La qualité que je préfère chez les hommes **La franchise** ● La qualité que je préfère chez les femmes **Le courage** ● Mon principal défaut **La passion** ● Ma principale qualité **La remise en cause** ● Ce que j'apprécie le plus chez mes amis **La différence** ● Mon occupation préférée **Vivre au rythme de la mer** ● Mon rêve de bonheur **Ma famille** ● Quel serait mon plus grand malheur ? **Vivre dans la peur** ● À part moi-même qui voudrais-je être ? **Un artiste** ● Où aimerais-je vivre ? **Ici, mais jamais trop loin de la mer** ● La couleur que je préfère **Le bleu** ● La fleur que j'aime **La rose (des vents)** ● L'oiseau que je préfère **L'albatros** ● Mes auteurs favoris en prose **Joseph Conrad, Oscar Wilde, Umberto Eco, Tonino Benacquista, Michel Houellebecq** ● Mes poètes préférés **Charles Baudelaire, Paul Verlaine** ● Mes héros dans la fiction **John Steed** ● Mes héroïnes favorites dans la fiction **Emma Peel** ● Mes compositeurs préférés **Igor Stravinsky, Serge Gainsbourg, Alain Bashung** ● Mes peintres préférés **Eugène Delacroix, Mark Rothko, Vassily Kandinsky** ● Mes héros dans la vie réelle **Steve Jobs** ● Mes héroïnes préférées dans la vie réelle **Aung San Suu Kyi** ● Mes héros dans l'histoire **Robert-Louis Stevenson** ● Ma nourriture et boisson préférée **La galette-saucisse et le vin rouge** ● Ce que je déteste par-dessus tout **Renier mes convictions** ● Le personnage historique que je n'aime pas **Charlemagne (il a inventé l'école)** ● Les faits historiques que je méprise le plus **Beaucoup** ● Le fait militaire que j'estime le plus **L'armistice** ● La réforme que j'estime le plus **L'abolition de la peine de mort et toutes celles qui tendent vers l'égalité** ● Le don de la nature que je voudrais avoir **L'ubiquité** ● Comment j'aimerais mourir **Meilleur** ● L'état présent de mon esprit **Créatif** ● La faute qui m'inspire le plus d'indulgence **Celle que l'auteur reconnaît** ● Ma devise **Oser et faire**